

Rancangan Kesenambungan Perniagaan (BCP) oleh Angsana Mall: Kemampanan Semasa Pandemik

**Hazizah Zulkarnaini¹, Khadijah Md Ariffin^{1,2*}, Latifah Md
Ariffin³ & Mohd Safiee Idris⁴**

¹Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan,
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Parit Raja, Batu Pahat, Johor,
MALAYSIA

²Centre of Excellence for Facilities Management (CeFM), Universiti Tun Hussein
Onn, 86400 Parit Raja, Batu Pahat, Johor, MALAYSIA

³Jabatan Kejuruteraan Aeronautik, Fakulti Kejuruteraan Mekanikal dan Pembuatan,
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Parit Raja, Batu Pahat, Johor,
MALAYSIA

⁴Jabatan Pendidikan Vokasional, Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional,
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Parit Raja, Batu Pahat, Johor,
MALAYSIA

*Corresponding Author

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2022.03.02.050>

Received 30 September 2022; Accepted 1 November 2022; Available online 1 December
2022

Abstract: A Business Continuity Plan (BCP) is important to ensure the continuity of a business operation. This plan helps organizations prepare for disasters or pandemics Covid-19 and allows business to run as usual after a disaster has occurred to the organization. Effective BCP implementation starts from employee awareness of the activities involved in BCP. This study aims to identify the effect of the Movement Control Order (MCO) on Angsana Mall in Johor Bahru and examine the effective strategies that have been carried out by the manager of the mall in managing the building by using BCP during the MCO. The method used is a qualitative method, which is a semi-structured interview session with respondents from the center management responsible for providing BCP at the Angsana Mall shopping center. The result of this study is that there are seven (7) main parts in this study interview regarding the effect of the MCO on Angsana Mall and also the strategies that have been carried out by the management in terms of security, critical maintenance of the building system, information technology, cleaning services, communication, finance, and marketing. The analysis results of this study can be used as a reference source to reduce the operational risk of shopping centers in the future.

Keywords: Business Continuity Plan, Movement Control Order, Pandemic Covid-19, Shopping Mall

Abstrak: Rancangan Kesenambungan Perniagaan (BCP) adalah penting bagi memastikan kelangsungan sesuatu operasi perniagaan. Pelan ini membantu organisasi membuat persiapan menghadapi bencana atau pandemik seperti yang berlaku sekarang iaitu pandemik Covid-19 dan membolehkan perniagaan berjalan seperti biasa selepas terjadinya sesuatu bencana kepada organisasi. Pelaksanaan BCP yang efektif bermula daripada kesedaran pekerja terhadap aktiviti-aktiviti yang terlibat di dalam BCP. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kesan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) ke atas Angsana Mall di Johor Bahru dan mengkaji strategi berkesan yang telah dilakukan oleh pengurus pusat membeli-belah tersebut dalam menguruskan bangunan dengan menggunakan BCP semasa PKP. Kaedah yang digunakan adalah kaedah kualitatif iaitu sesi temu bual semi struktur bersama responden dari kalangan pihak pengurusan pusat yang bertanggungjawab menyediakan BCP di pusat membeli-belah Angsana Mall. Hasil dari kajian ini ialah terdapat tujuh (7) bahagian utama dalam temubual kajian ini berkenaan dengan kesan PKP ke atas Angsana Mall dan juga strategi yang telah dilakukan oleh pihak pengurusan iaitu dari segi keselamatan, penyelenggaraan kririkal sistem bangunan, teknologi maklumat, perkhidmatan pembersihan, komunikasi, kewangan, dan pemasaran. Hasil analisis kajian ini boleh dijadikan sumber rujukan bagi mengurangkan risiko operasi pusat membeli-belah pada masa hadapan.

Kata Kunci: Rancangan Kesenambungan Perniagaan, Perintah Kawalan Pergerakan, Pandemik Covid-19, Pusat Membeli-belah

1. Introduction

Pelan Kesenambungan Perniagaan (BCP) merujuk kepada perlindungan kepada proses perniagaan yang utama dan sumber yang diperlukan bagi menjalankan perniagaan serta penyediaan prosedur bagi memastikan kelangsungan sesuatu organisasi perniagaan sekiranya berlaku perkara buruk dan gangguan kepada perniagaan (Low, Liu, & Sio, 2010). Menurut Fitzgerald (1995), BCP yang berkesan hendaklah bermula daripada memahami keupayaan perniagaan yang sebenar seterusnya melakukan perancangan yang menyeluruh, mempunyai asas risiko dan BCP yang betul, mewujudkan struktur organisasi khas yang mengendalikan BCP, menekankan pelan disiplin dan tidak terlebih melabur kepada perkara yang tidak patut.

Pada tahun 2020, Malaysia telah dilanda pandemik Covid-19 ini dan industri komersial seperti pusat membeli-belah telah terjejas teruk. Justeru itu, BCP ini boleh diguna pakai sekiranya sesuatu pandemik berlaku dan untuk kajian ini, pengkaji ingin mengkaji strategi di dalam BCP ini oleh pusat membeli-belah di Johor Bahru iaitu Angsana Mall.

1.1 Latar Belakang

Sejak dilanda Covid-19, pelbagai prosedur operasi standard (SOP) telah diperintahkan oleh kerajaan untuk menghentikan penularan wabak dari terus merebak. Penjarakan sosial dan pemakaian pelitup muka telah menjadi rutin harian bagi masyarakat di negara ini. Berjuta-juta orang menjadi lebih berwaspada dan sentiasa memastikan keselamatan di kawasan kediaman mereka dalam menghadapi krisis ini. Dari perspektif pusat perniagaan, ini merupakan cabaran yang perlu dihadapi oleh pengurus pusat membeli-belah untuk menjaga persekitaran pusat membeli-belah berada dalam keadaan aman dan terhindar dari wabak ini.

Penggunaan model BCP ini amat penting bagi sesebuah perniagaan. Pelan ini yang mengawasi gangguan perniagaan sekiranya berlaku kejadian yang tak terduga. Terdapat beberapa langkah yang

digunakan untuk memastikan kitar semula perniagaan organisasi yang tepat pada masanya dan teratur melalui kemampuannya untuk melaksanakan rancangan dengan gangguan minimum. Dengan erti kata lain, pelan ini adalah proses mewujudkan sistem pencegahan dan pemulihan untuk menangani potensi ancaman terhadap syarikat sebagai contoh yang sedang berlaku sekarang iaitu pandemik Covid-19. Sebagai tambahan kepada pencegahan, tujuannya adalah untuk membolehkan operasi berterusan sebelum dan semasa pelaksanaan pemulihan bencana.

1.2 Penyataan Masalah

Seperti yang dibincangkan sebelum ini, pelaksanaan BCP adalah penting bagi memastikan kesinambungan perniagaan suatu organisasi apabila berdepan dengan risiko, bencana dan perkara yang boleh melumpuhkan operasi perniagaan. Low, Liu & Sio (2010) menekankan bahawa pelan kesinambungan yang efektif adalah kritikal bagi menjaga kesejahteraan dan membantu organisasi untuk meneruskan semula operasi yang tergendala akibat bencana yang berlaku tanpa memberi kesan buruk yang lebih besar kepada keseluruhan organisasi tersebut.

Pandemik Covid-19 telah mengakibatkan banyak perniagaan yang gagal termasuklah pusat membeli-belah. Terdapat beberapa pusat membeli-belah di Malaysia terpaksa ditutup ekoran tidak dapat bertahan menanggung kos yang tinggi akibat daripada banyak premis di dalam pusat membeli-belah tersebut tidak dapat beroperasi seperti biasa.

1.3 Persoalan Kajian

Beberapa soalan mesti dijawab dalam penyelidikan ini berdasarkan keterangan masalahnya untuk menyelesaikan kesulitan semasa. Ini adalah salah satu daripadanya:

- (i) Apakah kesan PKP ke atas pengurusan dan perniagaan oleh Angsana Mall?
- (ii) Apakah strategi berkesan yang telah dilakukan oleh pengurus pusat membeli-belah tersebut dalam menguruskan bangunan dengan menggunakan BCP semasa PKP?

1.4 Objektif Kajian

Objektif bagi kajian ini adalah seperti berikut:

- (i) Untuk mengkaji kesan PKP ke atas pengurusan dan perniagaan oleh Angsana Mall.
- (ii) Untuk mengkaji strategi berkesan yang telah dilakukan oleh pengurus pusat membeli-belah tersebut dalam menguruskan bangunan dengan menggunakan BCP semasa PKP.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini terhad kepada pengurus pusat membeli-belah di Angsana Mall. Kawasan yang dipilih bagi menjalankan kajian adalah di sekitar kawasan Johor Bahru. Angsana Mall terletak di Jalan Tampoi. Pengurus pusat membeli-belah adalah pihak yang sesuai untuk memberikan maklumat tentang BCP. Pendapat mereka mengenai strategi berkesan sebagai pengurus pusat membeli-belah dalam industri pengurusan dan perniagaan adalah tulang belakang kepada pencapaian objektif kajian.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian yang dijalankan ini memberikan kepentingan dan signifikan kepada beberapa pihak terutamanya:

(a) Pengurus Pusat Membeli Belah

- (i) Nilai utama pengurusan pusat membeli-belah yang berkesan dan cekap adalah penghindaran risiko.
- (ii) Pengurusan pusat membeli-belah yang kompeten akan mengurangkan kos untuk pihak berkepentingan

(b) Pihak Berkuasa Tempatan

Hasil kajian memberi kepentingan kepada pihak berkuasa tempatan (PBT) untuk menyusun semula penguatkuasaan bagi mengatur, mengawal dan merancang pemajuan dan penggunaan bangunan di bawah pengurusannya dari segi perlindungan awam, keselamatan, dan perkhidmatan pembersihan.

(c) Pengunjung Pusat Membeli Belah

Hasil penyelidikan ini dapat memberikan kepentingan kepada pengunjung pusat membeli-belah kerana strategi berkesan yang diperolehi untuk persediaan sekiranya berlaku lagi pandemik seperti ini, tidak akan menimbulkan panik terhadap pengunjung.

2. Kajian Literatur

Bahagian ini membincangkan tentang kesan PKP ke atas pusat membeli-belah dan strategi di dalam BCP merupakan komponen penting dalam kajian ini untuk menjawab persoalan dan objektif kajian.

2.1 Rancangan Kesenambungan Pengurusan (BCM) dan BCP

Speight (2011) mendefinisikan BCM sebagai satu proses pengurusan yang mengenal pasti faktor yang berpotensi untuk mengancam organisasi dan menyediakan kerangka untuk membina kemampuan dan ketahanan untuk tindak balas yang berkesan. Dalam pandangan Wiggins (2020), BCM dapat didefinisikan sebagai “proses yang berterusan untuk memastikan operasi yang berterusan dengan mengambil kira proses perniagaan kritikal melalui penilaian risiko dan ketahanan dan pelaksanaan langkah-langkah mitigasi.

BCP adalah elemen penting BCM dan dianggap sebagai langkah asas untuk mengurangkan kesan negatif gangguan perniagaan yang disebabkan oleh kejadian berbahaya dalaman dan luaran (Asgary & Naini, 2011). Terdapat petunjuk yang jelas bahawa syarikat tanpa BCP mempunyai kebarangkalian yang rendah untuk kekal dalam perniagaan (Cerullo & Cerullo, 2004).

2.2 Rancangan Kesenambungan Perniagaan (BCP)

Matlamat BCP boleh dibahagikan kepada dua (2) kategori:

(a) Menghilangkan atau mengurangkan potensi kecederaan atau kehilangan nyawa manusia, kerosakan fasiliti dan kerugian aset

Ini memerlukan langkah yang sesuai yang perlu diambil untuk:

- (i) Meminimumkan gangguan perkhidmatan kepada syarikat dan pelanggannya.
- (ii) Mengurangkan kerugian kewangan.
- (iii) Menyediakan operasi yang dimulakan tepat pada masanya di tempat kejadian.
- (iv) Mengurangkan atau menghadkan pendedahan kepada potensi tanggungan tuntutan yang difailkan terhadap syarikat, pengarah, pegawai dan kakitangannya yang lain.

(b) Melaksanakan prosedur yang terdapat dalam BCP mengikut jenis dan kesan bencana

Semasa melaksanakan prosedur ini, mereka memerlukan dan mengutamakan semua usaha pemulihan seperti berikut:

- (i) Pekerja: Ini adalah sumber penting dan boleh dipecahkan ke beberapa kategori:
 - Pengurus utama
 - Pakar utama
 - Kakitangan operasi utama

- Staf sokongan
- (ii) Pelanggan: Seperti yang pihak pengurusan lakukan dengan pekerja, mereka juga mesti membantu memastikan kelangsungan hidup atau penjagaan pelanggan yang ditimpa bencana seperti fizikal, mental, emosi dan kewangan.
- (iii) Kemudahan: Setelah memastikan keselamatan pekerja dan pelanggan, kemudahan kemudian dijadikan sebagai tempat perlindungan bagi orang dan aset. Ini termasuk pejabat, tapak kerja dan perkhidmatan dan aset tetap serta perkhidmatan sokongan penting yang bukan sebahagian daripada manusia atau sumber maklumat sendiri.
- (iv) Aset: Walaupun sebahagian besarnya dapat dipulihkan, aset hanya akan ditangani setelah orang dan kemudahan selamat. Ini boleh dikategorikan sebagai fungsi bahan, produk dan perkhidmatan pelanggan. Ini termasuk bahan mentah dan sumber komponen, proses kerja dan produk akhir.
- (v) Rekod: Seperti aset, BCP hanya akan menangani pemulihan dan pembinaan semula rekod penting apabila semua orang dijaga, kemudahan dijamin, dan semua aset telah diaudit dan disimpan.

2.3 BCP Semasa Pandemik

Wiggins (2020) mengenal pasti pandemik sebagai salah satu bencana alam yang paling dahsyat bagi perniagaan dan kehidupan manusia. Menurut Goh (2009), banyak kemungkinan wabak, dan sedikit kemungkinan perubahan terhadapnya, menjadikan proses BCP untuk pandemik sebagai salah satu cabaran paling rumit yang dihadapi oleh pusat membeli-belah. Berikut merupakan sebab mengapa BCP pandemik berbeza dengan BCP tradisional. Ianya adalah disebabkan oleh organisasi:

- Tidak mampu menangguhkan operasi selama beberapa bulan akan pandemik sementara wabak merebak dengan cepat, dan kesannya sangat besar.
- Tidak boleh berharap untuk mengikuti acara garis masa kesinambungan perniagaan kontemporari.
- Perlu bertindak balas secepat mungkin.
- Perlu melaksanakan BCP dengan serta-merta.
- Harus menjangkakan beberapa kematian dan ketidakhadiran pekerja yang tinggi.
- Perlu mempertimbangkan di mana kakitangan tinggal.
- Mesti membuat penutupan sempadan oleh pemerintah; Akibatnya, fungsi organisasi yang sangat bergantung kepada bekalan luar negara berpotensi terganggu.
- Harus sedar bahawa tahap kerosakan tidak dapat dinyatakan dengan jelas kerana ianya melangkaui batas organisasi dan negara.

Oleh itu, BCP pandemik haruslah menangani:

- Langkah-langkah pencegahan untuk mengurangkan jangkitan virus (pencegahan selepas pandemik).
- Tindak balas segera terhadap bencana (tindak balas kecemasan selepas pandemik).
- Aktiviti pemulihan dan penyambungan semula perniagaan.
- Kembalikan perniagaan menjadi normal.

2.4 Fasa Pandemik Untuk BCP

- (a) *Fasa 1: Pra-Pandemik*
- (b) *Fasa 2: Semasa Pandemik*
- (c) *Fasa 3: Pasca Pandemik*

2.5 Model Konseptual BCP untuk Pandemi

(a) Langkah 1: Analisis Impak Perniagaan (BIA)

Analisis impak perniagaan (BIA) adalah proses sistematik untuk menentukan dan menilai kemungkinan kesan gangguan terhadap operasi perniagaan kritikal akibat bencana, kemalangan atau kecemasan. BIA adalah komponen penting dalam organisasi rancangan kesinambungan perniagaan. Ini termasuk komponen penerokaan untuk mengungkapkan kelemahan dan komponen perencanaan untuk mengembangkan strategi untuk meminimumkan risiko. Hasilnya adalah laporan analisis impak perniagaan, yang menggambarkan potensi risiko khusus untuk organisasi yang dikaji.

Bidang utama tertentu dipertimbangkan dalam analisis ini iaitu, catatan penting, lokasi utama dan alternatif, kebergantungan sumber dalaman, kebergantungan sumber luaran, kepentingan pelanggan atau pemegang dalaman dan luaran, dan objektif masa pemulihan. Matlamat utama BIA ialah mengumpulkan dan menganalisis maklumat yang diperlukan untuk menyusun dan menghasilkan laporan kepada pengurus atasan untuk menyiapkan BCP (Sikdar, 2011). Hasil dari BIA adalah senarai perkhidmatan penting yang diutamakan berdasarkan peringkat perkhidmatan organisasi (Torabi *et. al.*, 2014).

(b) Langkah 2: Penilaian Risiko (RA)

Bahaya yang paling ketara di laman web di mana fungsi kritikal dikendalikan dan diketengahkan oleh proses RA iaitu memudahkan pengenalan kawalan risiko (Bajgoric, 2014). Menurut penulis, ancaman harus dikenal pasti dari segi pekerja, operasi, dan aset. Ancaman kemudian harus diberikan kemungkinan dan keparahan untuk menggunakan ancaman yang dapat diutamakan. Kawalan risiko dan aktiviti pengurangan kemudian dikenal pasti sebagai ancaman berdasarkan keutamaan. Kesimpulan dari analisis impak dan penilaian risiko terhadap gangguan aktiviti kritikal organisasi adalah asas kepada strategi BCP yang mengenali pelbagai alternatif dan cara untuk memulihkan operasi kritikal organisasi pada masa yang dikehendaki sekiranya berlaku gangguan (Krahulec & Jurenka, 2015).

(c) Langkah 3: Penilaian Strategi Kesinambungan Perniagaan

Sesuai dengan hasil BIA dan RA, pilihan kesinambungan dinilai dan dipilih untuk mengoptimalkan pemulihan fungsi perniagaan (Brown, 2016). Menurut penulis, dengan menggunakan strategi yang sesuai, fungsi kritikal dapat dilanjutkan. Tahap ini difokuskan pada pengenalanpastian strategi. Namun, kelayakan strategi tersebut harus dinilai berdasarkan faktor-faktor seperti kos, bergantung pada sumber luaran, kemampuan untuk memenuhi objektif masa pemulihan, sejauh mana strategi dapat diterapkan, kesederhanaan pelaksanaan dan penurunan normal yang dapat diterima oleh tahap produktiviti (Pitt & Goyal, 2004).

(d) Langkah 4: Pembangunan BCP

Langkah ini melibatkan dokumentasi standard BCP. Secara umumnya, tindakan ini harus mengandungi tindakan segera, penyambungan semula prosedur perniagaan, komunikasi dalaman, komunikasi luaran, peralatan dan sumber dan rekod penting. Banyak organisasi telah mengembangkan BCP yang merangkumi prosedur untuk digunakan ketika bencana berlaku. Ia termasuk pengenalan primer dan ahli pasukan lain serta tugas mereka. Ia juga merangkumi peranan pengurusan atasan, prosedur pemberitahuan dan laman perjumpaan yang berbeza lokasi. BCP mampu menyelesaikan proses untuk mengekalkan operasi sementara sumber yang terjejas dibawa kembali ke keadaan "perniagaan seperti biasa", senarai kenalan semua kakitangan dan fungsi yang ditetapkan, pengenalan

semua pembekal dalaman dan luaran dan gantian kenalan utama mereka, dan templat laporan seperti laporan perbelanjaan dan aktiviti (Tammineedi, 2010).

(e) Langkah 5: Latihan dan Ujian BCP

Pengurus harus memutuskan seberapa kerap mereka menguji rancangan kesinambungan perniagaan, dan berapa lama. Walaupun pengurus mempunyai rancangan yang mantap, masih perlu untuk mengulang kaji semula setelah beberapa bulan. Ikuti jadual untuk menguji rancangan dan kongsi dengan pekerja. Masa ujian mungkin berlangsung dari satu hari hingga dua minggu. Namun, diperlukan waktu hanya tiga jam untuk menentukan keberkesanan rancangan dengan memantau tindak balas pekerja dan kemampuan membuat keputusan, berdasarkan garis panduan rancangan kesinambungan perniagaan.

(f) Langkah 6: Kajian dan Penambahbaikan BCP

Ulasan dan kemas kini rancangan berkala diperlukan untuk memastikan bahawa rancangan mengandungi maklumat terkini dan tepat (Bajgoric, 2014). Oleh itu, menentukan frekuensi untuk tinjauan berkala adalah mustahak. Namun, tidak ada standard untuk kemas kini berkala kerana mungkin bergantung pada konteks perniagaan.

2.6 Pandemik Covid-19

Krisis pandemik sindrom pernafasan akut Novel Coronavirus (Covid-19), yang bermula di bandar Wuhan di China pada bulan Disember 2019, telah merebak ke lebih dari 200 negara di seluruh Asia, Eropah, Amerika Utara, dan Australia. Apabila terdapat peningkatan berterusan dalam penularan manusia ke manusia, Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO, 2019) mengklasifikasikan wabak itu sebagai pandemik (Qiu, Rutherford, Mao & Chu, 2017).

2.7 Pandemik Covid-19 di Malaysia

Kejadian pertama Covid-19 di Malaysia disahkan pada 25 Januari 2020, melibatkan pelawat China yang tiba di Johor melalui Singapura. Sehingga beberapa kelompok tempatan dibentuk pada bulan Mac 2020, jumlah kes yang dilaporkan tetap rendah dan kebanyakannya terhad kepada kes yang diimport. Kluster tertinggi pada waktu itu berkaitan dengan pertemuan keagamaan Jemaah tabligh yang dilakukan di Sri Petaling, Kuala Lumpur, pada akhir Februari dan awal Mac, yang mengakibatkan lonjakan besar dalam kes tempatan dan antarabangsa.

2.8 Pusat Membeli-belah

Pusat membeli-belah secara tradisional diklasifikasikan oleh kawasan pasaran seperti kawasan kejiranan, bandar, dan negeri (Kyle dan Baird, 1995). Kawasan pasaran, reka bentuk, pegangan, dan perdagangan adalah semua klasifikasi untuk pusat membeli-belah. Pusat membeli-belah kini lebih daripada sekadar lokasi untuk menjual beli, dan ia juga merupakan tempat di mana pengunjung boleh mendapatkan hiburan, seperti tayangan filem, makanan, dan rekreasi. Menurut Ahmad *et al.* (2006), sebuah pusat membeli-belah, adalah rancangan pembangunan ruang niaga yang merangkumi banyak kedai di bawah satu pemilikan, pentadbiran, dan pemasaran sebagai satu unit, dengan satu atau lebih penyewa.

2.9 SOP di Pusat Membeli-Belah

Antara SOP yang dikenakan ke atas pusat membeli-belah antaranya ialah:

- Waktu operasi dipendekkan dari jam 10 pagi hingga jam 8 malam serta dianggarkan hanya beberapa kedai yang penting sahaja yang boleh beroperasi.
- Pemeriksaan suhu dan pembersih tangan harus disediakan di semua pintu masuk di pusat membeli-belah
- Menyediakan imbasan kod QR dan daftar masuk dengan aplikasi MySejahtera.
- Mewajibkan semua pekerja dan pengunjung memakai topeng muka.
- Jauhkan jarak 3 langkah di eskalator.
- Maksimum 4 orang di dalam lif pada satu-satu masa.
- Jarak sosial sejauh 1 meter di tempat kemudahan umum.
- Melakukan pembersihan dan sanitasi bangunan setiap hari.

2.10 Kesan Pandemik Covid-19 ke atas Pusat Membeli-belah

(a) Keselamatan

Banyak perniagaan dan organisasi telah mengupah pengawal keselamatan atau kakitangan keselamatan tambahan untuk memastikan pelanggan di kedai mereka dilindungi tanpa kompromi. Pengawal membantu mengurangkan bilangan pelanggan yang boleh memasuki kedai pada satu-satu masa bagi memastikan protokol penjarakan sosial yang diwajibkan kerajaan dipatuhi tanpa sebarang masalah.

(b) Penyelenggaraan

Dengan kadar penghunian yang berkurangan di pusat membeli-belah, pengurus terpaksa mengurangkan operasi penyelenggaraan. Adalah penting bagi jabatan penyelenggaraan untuk mempunyai pengetahuan yang baik tentang keadaan peralatan dan membuat keputusan untuk mencadangkan perubahan dalam strategi penyelenggaraan. Ia juga penting untuk dapat mengutamakan kerja-kerja penyelenggaraan dan mengetahui masa untuk menjadualkan penyelenggaraan pencegahan dengan kumpulan buruh juruteknik yang berkurangan.

(c) Teknologi maklumat

Pandemik Covid-19 telah meningkatkan peranan teknologi di tempat kerja, dan lebih ramai majikan bergantung pada pembelajaran teknologi dan realiti maya untuk menjimatkan kos dan menghadkan interaksi antara sesama manusia. Penggunaan teknologi maklumat sebagai alat sokongan pekerjaan membawa kepada perubahan dalam corak kerja. Ini ditunjukkan dalam perubahan dalam kaedah kerja daripada bergantung pada pertemuan bersemuka kepada yang berasaskan teknologi; mengubah waktu bekerja yang lebih fleksibel, cekap dan lebih pantas; dan menukar kepada lokasi yang dipilih secara fleksibel di mana-mana tempat atau di satu lokasi dengan beberapa aktiviti (Rachmawati *et.al.*, 2010).

(d) Perkhidmatan Pembersihan

Ketika Covid-19 baharu mula merebak ke seluruh dunia, permintaan terhadap perkhidmatan sanitasi meroket, ramai yang berasa seolah-olah tidak dapat bersaing. Permintaan untuk pekerja pembersihan juga telah meningkat. Pusat membeli-belah, restoran dan perniagaan lain kini mencari pembersihan anti-virus, dan iklan yang memerlukan bantuan untuk pembersihan telah meningkat 75 peratus pada bulan Mac 2020. Malah, Agensi Perlindungan Alam Sekitar telah mengeluarkan senarai disinfektan yang berkesan untuk melawan Covid-19.

Pekerja pembersihan menghadapi risiko yang tinggi dalam menangani virus Covid-19 ini. Pekerja ini mengendalikan bahan kimia yang menghakis, mengangkut objek berat dan bersentuhan dengan sampah yang berpotensi berjangkit. Kini, mereka berpotensi berhubung secara langsung dengan Covid-

19 dan ramai yang mengatakan bahawa mereka tidak diberikan latihan atau peralatan perlindungan diri yang mencukupi.

(e) Komunikasi

Setiap organisasi perlu mengutamakan komunikasi untuk pekerja mereka supaya mereka mendapat maklumat terkini tentang maklumat paling penting bukan sahaja berkaitan perniagaan tetapi juga sumber tambahan tentang Covid-19. Pekerja kini menuntut lebih banyak fleksibiliti akibat daripada bekerja dari rumah yang memerlukan peralihan dalam strategi komunikasi untuk memastikan pekerja dimaklumkan tentang prosedur di tempat kerja dan serta mengekalkan penglibatan pekerja yang kukuh.

(f) Kewangan

Pendapatan pusat membeli-belah telah merosot sekitar 50 peratus semasa fiskal terakhir kerana sektor runcit terjejas teruk sejak wabak Covid-19 pada Mac 2020. Kebanyakan pemilik pusat membeli-belah, yang biasanya memajak ruang di pusat beli-belah mereka pada model perkongsian hasil dengan peruncit yang mempunyai klausa jaminan minimum, memberikan penepian bayaran sewa sepenuhnya dalam tempoh April-Jun 2020 kerana penutupan seluruh negara untuk mengawal Covid-19. Terdapat beberapa pusat membeli-belah menawarkan diskaun yang besar sepanjang baki sembilan bulan fiskal terakhir juga, mengakibatkan penyusutan besar dalam pendapatan keseluruhan mereka.

(g) Pemasaran

Permintaan yang rendah, rantaian bekalan yang berkurangan, cara kerja yang berubah, penjarakan sosial, penutupan pusat membeli-belah adalah punca yang memaksa sesebuah perniagaan atau organisasi mengabaikan strategi pemasaran (He dan Harris, 2020). Disebabkan oleh kepentingan aktiviti pemasaran semasa pandemik, organisasi menghadapi dilema: untuk mengurangkan belanjawan pemasaran dan pengiklanan atau untuk mengekalkan, mengagihkan semula atau mungkin meningkatkannya. Disebabkan oleh penutupan dan penyekatan, reka bentuk semula saluran pemasaran menjadi satu kemestian di kebanyakan negara (Hoekstra dan Leeftang, 2020). Organisasi terikat bukan sahaja untuk membangunkan e-dagang, tetapi terpaksa mencari pilihan berbilang saluran, dan pengurusan rantaian bekalan baharu.

3. Metodologi Kajian

Bahagian ini menjelaskan mengenai kaedah yang digunakan oleh penyelidik untuk mendapatkan data dan juga bagaimana analisis data dijalankan untuk mencapai objektif kajian.

3.1 Reka Bentuk Kajian

Aliran penyelidikan yang terdapat dalam kajian ini merangkumi enam peringkat. Pada pertama iaitu rekabentuk kajian bermula dari pernyataan masalah dan diikuti dengan objektif serta metodologi kajian. Peringkat kedua, kajian teoritikal iaitu kajian literatur dilakukan bagi memahami prinsip dan teori asas kajian. Peringkat ketiga merupakan peringkat pengumpulan data di mana kaedah kualitatif digunakan bagi mengumpul data. Peringkat keempat dan kelima merupakan peringkat di mana data yang diperolehi dianalisis dan diterjemahkan sebagai hasil dapatan kajian. Akhir sekali, cadangan dan kesimpulan bagi keseluruhan dapatan kajian dibincangkan.

3.2 Pengumpulan Data

(a) Data Primer

Dalam kajian ini, data primer digunakan dalam melakukan temu bual secara talian oleh pengkaji bersama responden. Pihak yang terlibat dalam temubual ialah pihak pengurusan Angsana Mall Johor Bahru.

(b) Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang dikumpulkan oleh pengkaji lain (Sabitha Marican, 2005). Segala maklumat berkaitan kajian juga didapati secara sumber bercetak atau sumber tidak bercetak. Antara sumber bercetak yang digunakan ialah buku-buku berkaitan tajuk, jurnal-jurnal dan tesis kajian lepas yang diperolehi daripada laman sesawang dan perpustakaan manakala sumber tidak bercetak diperolehi daripada internet iaitu Google Scholar dan sebagainya.

3.3 Kaedah Kajian

(a) Temubual Semi Struktur

Pengkaji menggunakan temu bual berbentuk semi struktur sepanjang proses penyelidikan. Temu bual semi struktur ini sangat berkesan sekiranya pengkaji mengetahui jenis soalan yang hendak diajukan, kedua-dua pengkaji dan responden bertutur dalam bahasa yang sama, dan pengkaji ingin meneliti data yang sama dari beberapa responden (Kallio *et. al.*, 2016). Temubual telah dijalankan di Angsana Mall Johor Bahru bertujuan untuk mencapai kedua-dua objektif kajian 1 dan 2. Responden yang di temubual merupakan pegawai yang berpengalaman dalam menguruskan pusat membeli-belah semasa pandemik Covid-19 melanda pada tahun 2020 yang lalu.

(b) Kajian Literatur

Kajian literatur merujuk pada pengumpulan data dan maklumat dari pelbagai sumber, termasuk artikel jurnal akademik dan profesional, buku, majalah yang relevan, makalah dalam prosiding persidangan, dan bahan yang dikumpulkan melalui internet. Katalog perpustakaan, mesin carian, dan pangkalan data dalaman dalam talian adalah alat yang berguna untuk mencari bahan dalam setiap kategori yang disebutkan dalam bahagian ini.

3.4 Analisis Data

Data yang telah dikumpul daripada temu bual disusun secara sistematik untuk dianalisis. Data yang diperolehi disusun mengikut tema yang telah ditetapkan bagi memudahkan proses analisis data.

4. Hasil Kajian dan Perbincangan

Data analisis ini diperolehi melalui temu bual yang telah dijalankan bersama pihak pengurusan Angsana Mall. Melalui analisis yang dilakukan, pengkaji dapat mengetahui dengan lebih jelas dan terperinci tentang kesan yang dihadapi oleh Angsana Mall ketika pandemik dan strategi yang telah dilakukan melalui BCP ketika perintah kawalan pergerakan.

4.1 Latar Belakang Angsana Mall

Angsana Mall merupakan sebuah pusat membeli belah yang diselia dibawah pengurusan UDA Angsana Sdn.Bhd dan dimiliki oleh UDA Holdings Sdn. Bhd. UDA Holdings merupakan sebuah syarikat Malaysia yang berperanan dalam pembangunan hotel, pengurusan hotel dan industri hiburan dikenali juga dengan nama Perbadanan Pembangunan Usahawan dan Koperasi telah ditubuhkan pada 12 September 1971 (Ruseli, 2010). Angsana Mall telah dibina pada tahun 1995 dan pembukaan secara rasmi pada 27 Februari 1998. Ia telah beroperasi selama lebih dari 24 tahun sehingga kini. Angsana Mall terletak di bawah kawasan pentadbiran Majlis Bandaraya Johor Bahru (MBJB). Pusat membeli belah ini juga menyediakan pelbagai kemudahan di bawah satu bumbung di mana ia menggabungkan elemen hiburan dan juga barangan keperluan keluarga. Angsana Mall mensasarkan golongan berpendapatan sederhana tinggi dan pengunjung dari negara seberang, Singapura yang kebanyakan terdiri daripada bangsa Melayu.

4.2 Lokasi Angsana Mall

Angsana Mall terletak di kawasan strategik di Pusat Bandar Tampoi iaitu berada di Jalan Tampoi dan kedudukannya di tepi jalan utama Skudai Senai. Ia juga berhadapan dengan bangunan pejabat seperti Menara HASIL dan bangunan Telekom serta pelbagai kedai baru seperti Jakel, Al-Ikhsan, kedai makanan dan juga kedai pakaian wanita seperti tudung serta baju. Selain itu, Angsana Mall juga berhampiran dengan kawasan perumahan seperti Kampung Pasir, Bandar Baru Uda, Taman Kobena, Taman Desa Rahmat, Taman Kemas dan Taman Cempaka. Oleh itu, penduduk sekitar boleh menjadikan Angsana Mall sebagai sebagai pusat membeli belah yang serba lengkap dengan pelbagai barangan jualan.

4.3 Penyewaan di Angsana Mall

Setiap aras telah ditetapkan perletakan jenis penyewa. Angsana Mall juga menyediakan penyewaan ruang terbuka di bahagian hadapan pentas untuk pelbagai aktiviti dan program sekiranya mempunyai anjuran daripada pihak luar ataupun jualan pada musim perayaan. Pada aras 1 hanya terdapat jualan makanan, minuman dan barang keperluan. Aras 2 pula, terdapat jualan pakaian, kasut dan kelengkapan diri yang terdiri daripada barangan mahal dan mewah. Manakala aras 3 lebih tertumpu pada keperluan keluarga seperti kanak-kanak, lelaki dan juga wanita. Produk kecantikan, spa dan kelengkapan rumah seperti kain langsir dan kain ela terletak di aras 4 serta aras 5 menempatkan pusat hiburan dan rekreasi seperti karaoke, pusat permainan kanak-kanak dan juga permainan bowling. Penyewa utama Angsana Mall merupakan Parkson. Selain itu, terdapat juga penyewa utama yang lain seperti Hero Market, Kamdar Sdn Bhd, Badan Cemerlang Sdn.Bhd dan Fun Time Entertainment.

4.4 Pihak pengurusan Angsana Mall

Bahagian pengurusan memainkan peranan yang penting dalam memastikan kemudahan fasiliti, pengurusan sewaan dan Prosedur Operasi Standard (SOP) mengikut standard yang ditetapkan oleh kerajaan dalam memerangi virus Covid-19 serta dapat menjaga keselamatan penyewa dan pengunjung.

- SOP Angsana Mall ialah pekerja hendaklah lengkap 2 dos vaksin termasuklah penyewa kedai dan pekerja-pekerja didalam kedai tersebut.
- Setiap premis perlulah meletakkan QR kod mysejahtera dan pengimbas suhu dihadapan kedai dengan jelas. Setiap premis perlulah meletakkan had kemasukkan pelanggan mengikut kapasiti saiz kedai. Melakukan sanitasi setiap 2 jam sekali pada troli, lif, eskalator, tangga, pintu, tempat duduk dan sebagainya.
- Memastikan pekerja, penyewa dan pelanggan sentiasa memakai pelitup muka.

4.5 Pelaksanaan Temubual: Responden yang Terlibat

Responden yang terlibat dalam kajian ini adalah Pihak Pengurusan Angsana Mall iaitu Puan Siti Shageera Binti Md. Nasir yang berjawatan Assistant Sales Manager di Jabatan Jualan dan Pemasaran. Puan Shageera telah berkhidmat di Angsana Mall selama 10 tahun dan skop kerjanya adalah untuk membangunkan strategi untuk meningkatkan jualan, mengendalikan aduan pelanggan dan penyewa kedai dengan berkesan, memastikan bangunan bersih dan diselenggara dengan baik sepanjang masa, membina dan mengekalkan hubungan kerja yang baik dengan pelanggan dan penyewa kedai.

4.6 Analisis Data dan Dapatan Kajian

Bagi mencapai objektif kajian pertama iaitu kesan yang dihadapi oleh Angsana Mall ketika Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), pengkaji telah menemu bual pihak pengurusan Angsana Mall iaitu Puan Shageera melalui panggilan telefon. Menurut responden, Angsana Mall telah terkesan oleh Pandemik Covid-19 ini dari April 2020.

(a) Keselamatan

Menurut responden, semasa PKP berlangsung, perkhidmatan keselamatan telah dipertingkatkan dari semasa ke semasa walaupun terdapat penutupan yang berlaku ketika berlakunya kluster Tampoi. Selain itu, pekerja keselamatan juga bertambah kerana banyak premis di Angsana Mall tidak dapat beroperasi ketika PKP dan pemilik premis tidak dibenarkan untuk datang ke premis dengan kerap. Justeru itu, lebih pekerja keselamatan diperlukan untuk menjaga barang perniagaan penyewa supaya tidak menimbulkan kerisauan kepada penyewa. Perkhidmatan keselamatan ini bukan sahaja untuk menjaga premis dan barangan penyewa, tetapi mereka juga mengalami tambahan tanggungjawab untuk menjaga kesejahteraan pengunjung dari jangkitan virus Covid-19 ini.

(b) Penyelenggaraan Kritikal Sistem Bangunan

Berdasarkan hasil temu bual, responden menyatakan bahawa perkhidmatan penyelenggaraan di Angsana Mall telah dikurangkan kerana bangunan tidak perlu diselenggara dengan kerap akibat daripada penutupan banyak premis dan juga penutupan pejabat pengurusan kerana kakitangan pengurusan diberikan arahan untuk bekerja dari rumah. Selain itu, sumber elektrik, air dan pengudaraan juga telah dikurangkan penggunaannya untuk menjimatkan kos. Tambahan pula, semasa PKP, waktu bekerja mereka telah berubah mengikut jadual yang ditetapkan oleh pengurus jabatan penyelenggaraan.

(c) Teknologi maklumat

Menurut responden, disebabkan oleh kakitangan pengurusan Angsana Mall diarahkan untuk bekerja dari rumah, penggunaan teknologi maklumat telah meningkat. Terdapat beberapa kakitangan yang tidak dapat menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi ketika bekerja dari rumah kerana ada sebahagian dari mereka yang mempunyai rangkaian internet yang lemah dan juga tidak begitu mahir dengan penggunaan teknologi tersebut. Selain itu, data dan maklumat tentang kerja perlu diakses dengan menggunakan internet sendiri di rumah masing-masing.

(d) Perkhidmatan Pembersihan

Hasil dari temubual bersama responden mendapati, perkhidmatan pembersihan di Angsana Mall telah dipertingkatkan semasa PKP kerana mereka perlu sentiasa memastikan seluruh bangunan dalam keadaan yang bersih dan bebas dari Virus Covid-19. Walaupun terdapat penutupan oleh Angsana Mall disebabkan oleh kluster Covid-19, perkhidmatan pembersihan masih beroperasi seperti biasa. Hanya pekerja pembersihan sahaja yang dibenarkan untuk memasuki bangunan ketika itu. Menurut responden

juga, perkhidmatan pembersihan adalah yang paling penting pada waktu pandemik ini kerana mereka adalah perkhidmatan barisan hadapan yang lebih berisiko berhadapan dengan virus Covid-19 yang mudah menjangkiti melalui udara.

(e) Komunikasi

Menurut responden, semasa PKP berlangsung, komunikasi antara pihak pengurusan dengan penyewa premis telah meningkat. Pihak pengurusan sering berhubung dengan penyewa untuk memberikan maklumat terkini tentang pengoperasian Angsana Mall dan SOP terkini yang sentiasa dikemaskini. Selain itu, komunikasi dipertingkatkan oleh kerana pihak pengurusan tidak mahu menimbulkan sebarang kerisauan terhadap penyewa dan untuk memastikan penyewa sentiasa dalam keadaan yang baik kerana penyewa adalah sumber yang paling penting di Angsana Mall.

(f) Kewangan

Berdasarkan sesi temu bual bersama responden, beliau menyatakan bahawa jabatan kewangan agak terkesan ketika PKP kerana mereka sukar untuk membuat kutipan wang sewaan premis. Kebanyakan penyewa memberikan pelbagai alasan untuk tidak membayar wang sewaan ekoran daripada perniagaan mereka tidak mendapat sambutan. Oleh sebab itu, pendapatan Angsana Mall juga berkurangan. Dari segi pembayaran gaji kakitangan pula, kakitangan menerima gaji seperti biasa dan tiada pengurangan pendapatan dilakukan.

(g) Pemasaran

Hasil temu bual bersama responden mendapati, aktiviti dan strategi pemasaran semasa PKP pertama tidak dapat dilakukan. Namun, ketika PKP fasa ketiga, premis diberikan kebenaran untuk beroperasi sepenuhnya dan ketika itu, jabatan pemasaran menjalankan aktiviti pemasaran yang telah dirancang awal. Selain itu, Jabatan Pemasaran juga telah mempertingkatkan pemasaran digital oleh kerana norma baharu yang berlaku pada waktu ini lebih mencenderungkan organisasi untuk menggunakan sistem pendigitalan sebagai sumber pemasaran yang lebih efektif.

Bagi mencapai objektif kedua kajian iaitu mengkaji strategi berkesan yang telah dilakukan oleh Pihak Pengurusan Angsana Mall dalam menguruskan bangunan dengan menggunakan Rancangan Kesenambungan Perniagaan (BCP) semasa Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Menurut responden, beliau tidak boleh memberikan Pelan ini kepada pengkaji dalam bentuk salinan. Responden hanya boleh memberikan maklumat secara lisan sahaja. Terdapat beberapa langkah di dalam Pelan Rancangan Kesenambungan Perniagaan (BCP) iaitu:

(a) Langkah 1: Analisis Impak Perniagaan

Menurut responden, semua jabatan di Angsana Mall adalah pada tahap kritikal kerana mereka sedang berurusan dengan kumpulan penyewa kedai yang sangat sensitif pada waktu pandemik ini. Menurut responden, terdapat sembilan fungsi kritikal yang perlu diteruskan oleh Angsana Mall semasa pandemik seperti, keselamatan, pembersihan, kesinambungan utiliti asas seperti elektrik, air, gas dan telekomunikasi, operasi dan penyelenggaraan sistem bangunan, pengurusan sisa, bil utiliti, pembayaran gaji dan yang paling penting, menyambung semula operasi seperti biasa setelah krisis berakhir. Semua fungsi kritikal ini masih berjalan seperti biasa walaupun Angsana Mall ditutup akibat daripada munculnya kluster Angsana dengan mengikut jadual yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan dengan mengikut SOP

(b) Langkah 2: Penilaian Risiko (RA)

Penilaian risiko perlulah lebih terperinci disetiap pusat membeli-belah. Penilaian risiko dibahagikan kepada tiga (3) tahap iaitu pada tahap rendah, sederhana dan tinggi. Penilaian risiko ini adalah dinilai dari segi pihak yang manakah lebih terdedah kepada risiko dijangkiti virus Covid-19 ini. Menurut responden, orang yang berada pada risiko yang rendah adalah pekerja – pekerja di jabatan pengurusan kerana mereka semua bekerja dari rumah ketika PKP dan tidak terlalu terdedah kepada virus Covid-19. Seterusnya, orang yang berada pada risiko sederhana adalah pekerja pembersihan dan pekerja penyelenggaraan kerana mereka adalah pekerja yang tidak perlu berjumpa dengan ramai orang dan boleh mengekalkan penjarakan sosial dan orang yang berada pada tahap tinggi berdepan dengan risiko untuk dijangkiti virus Covid-19 pula adalah penyewa kedai, pekerja didalam kedai, pengawal keselamatan dan pengunjung. Hal ini demikian kerana, pekerja di kedai di dalam Angsana Mall sangat terdedah dengan pelbagai pengunjung yang mereka sendiri tidak tahu status kesihatan pengunjung itu, sama ada mereka positif atau negatif Covid-19. Pengawal keselamatan juga sangat terdedah kerana, mereka adalah orang pertama yang berjumpa dengan pengunjung di hadapan pintu masuk Angsana Mall kerana mereka harus memastikan pengunjung mengimbas kod mysejahtera, mengimbas suhu dan memakai pembersih tangan.

(c) Langkah 3: Penilaian strategi kesinambungan perniagaan

Mengulas topik ini, Responden menyatakan bahawa pihak pengurusan mencuba sedaya upaya menubuhkan organisasi yang kuat dalam memerangi virus Covid-19 ini demi kelangsungan perniagaan penyewa-penyewa di Angsana Mall. Dengan adanya strategi ini, berkemungkinan pada masa hadapan, Angsana Mall tidak akan menghadapi pelbagai halangan lagi dalam mengawal situasi semasa pandemik. Hasil dari temu bual mendapati, terdapat pelbagai strategi yang telah pihak pengurusan Angsana Mall lakukan bagi kelangsungan operasi. Antaranya ialah:

(i) Keselamatan

Pengesahan tetap terhadap fungsi sistem keselamatan telah dijalankan. Pihak pengurusan dan mereka sentiasa memberikan perhatian khusus kepada jabatan perkhidmatan keselamatan. Selain itu, jabatan perkhidmatan keselamatan sentiasa mempersiapkan kakitangan untuk prosedur pemeriksaan khas yang akan dijalankan pada bila-bila masa diperlukan. Jabatan keselamatan ini adalah yang jabatan yang paling penting kerana mereka telah dipertanggungjawabkan untuk menjaga seluruh bangunan termasuk barang-barang penyewa di premis.

(ii) Penyelenggaraan kritikal sistem bangunan

Penjana kecemasan sentiasa diperiksa dari segi fungsi, tahap bahan api dan beban kapasiti. Semua sistem kritikal bangunan yang lain juga sentiasa diselenggara untuk meminimumkan kegagalan yang tidak dijangka dan bahan diperlukan untuk operasi penting dan penyelenggaraan sentiasa diisi semula untuk memenuhi keperluan semasa krisis.

(iii) Teknologi maklumat

Semua peralatan IT yang diperlukan telah disediakan kepada kakitangan untuk memudahkan pengaksesan jarak jauh dan sistem IT di pejabat sentiasa diteruskan. Semua sistem IT mempunyai pendua dan boleh diakses oleh kakitangan ketika bekerja dari rumah. Sistem IT pendua tersebut boleh diakses dengan mengimbas kod digital yang disediakan. Penggantian manual juga disediakan untuk semua sistem automatik sekiranya kakitangan tidak dapat mengakses sistem pendua.

(iv) Perkhidmatan pembersihan

Kakitangan pembersihan sentiasa menjalankan pembersihan mendalam bagi semua permukaan yang kerap disentuh seperti susur tangan, butang kawalan lif, stesen kerja, bahagian atas kaunter, tombol pintu dan kemudahan umum. Proses pembersihan dan penyahkuman dilaksanakan sekurang-kurangnya tiga kali 3 kali sehari untuk semua kawasan umum. Pihak pengurusan telah menyediakan buku log untuk memantau kekerapan pembersihan di kawasan yang terlibat. Setelah selesai melakukan proses pembersihan, kakitangan haruslah merekodkan aktiviti pembersihan didalam buku log.

(v) *Komunikasi*

Pihak pengurusan sentiasa berkomunikasi dengan kakitangan dan penyewa kedai untuk memberikan info terkini berkaitan covid-19. Dalam mengikut SOP iaitu menjaga penjarakan sosial, pihak pengurusan hanya berkomunikasi dengan penyewa dan kakitangan melalui aplikasi whatsapp sahaja dan telah menubuhkan kumpulan penyewa di dalam aplikasi tersebut. Segala maklumat penting pihak pengurusan dimaklumkan di dalam aplikasi tanpa perlu berurusan secara bersemuka.

(vi) *Kewangan*

Berdasarkan hasil temu bual, responden menyatakan bahawa gaji kakitangan masih dibayar seperti biasa dan tiada pengurangan dilakukan. Pihak jabatanku kewangan juga memberikan insentif kepada pekerja yang terjejas teruk semasa Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Mereka juga diberi sumbangan makanan dan barang-barang keperluan rumah. Dari segi kutipan wang sewaan dari penyewa, premis yang ditutup sejak PKP fasa 1 diberi pengecualian sewa, tetapi masih perlu membayar wang penyelenggaraan sebanyak RM1.70 kaki persegi. Untuk premis yang boleh beroperasi semasa PKP seperti restoran dan farmasi diberi diskaun kadar sewa sehingga 50%.

(vii) *Pemasaran*

Hasil dari temubual bersama responden, pelbagai alternatif yang dilakukan oleh pihak pengurusan dalam bahagian pemasaran kerana untuk menarik kembali minat pengunjung untuk datang di Angsana Mall ketika keadaan sudah mula reda dan terkawal. Antara kaedah pemasaran yang telah dilakukan adalah membuka gerai untuk peniaga kecil dan serderhana di tempat tumpuan umum iaitu di tempat meletak kenderaan.

Pihak Angsana Mall telah mengadakan acara peragaan pakaian di pentas utama Angsana Mall pada setiap bulan. Butik pengantin juga tidak terkecuali untuk mempamerkan pelamin rekaan mereka semasa acara tersebut. Pelbagai butik-butik pengantin yang berjenama mengikuti acara itu dan mereka dibenarkan memasang pelamin mereka dan mempromosikannya. Acara itu berlangsung satu minggu pada tarikh yang ditetapkan dengan menjaga SOP yang telah ditetapkan. Acara ini sedikit sebanyak telah menarik minat pengunjung untuk berkunjung ke Angsana Mall.

(viii) *SOP*

Menurut responden, pihak pengurusan telah melantik penyelia khusus dalam mengendalikan SOP di Angsana Mall dan memastikan keberkesanan operasi norma baharu berdasarkan garis panduan yang telah ditetapkan.

(d) *Langkah 4: Pembangunan Rancangan Kesenambungan Perniagaan*

- (i) Apabila mendokumentasikan BCP, terdapat tujuh (7) bahagian utama yang perlu disediakan iaitu:
- (ii) Kesiediaan untuk kontingensi

- (iii) Tindakan segera
- (iv) Prosedur penyambungan semula perniagaan
- (v) Komunikasi dalaman
- (vi) Komunikasi luaran
- (vii) Rekod penting
- (viii) Sistem aplikasi dan lampiran kritikal (jika perlu).

(e) Langkah 5: latihan dan Ujian Rancangan Kesenambungan Perniagaan

Responden mencerminkan bahawa, apabila pihak pengurusan mempunyai strategi yang dirancang rapi, ia akan menjadi peluang yang terbaik untuk pihak pengurusan mengujinya dan membuat pelbagai penambahbaikan jika diperlukan setelah dinilai dan diaudit mengikut kesesuaian kos dan keberkesannya.

(f) Langkah 6: kajian dan Penambahbaikan Rancangan Kesenambungan Perniagaan

Cadangan yang dibuat oleh pakar untuk semakan dan penambahbaikan pelan berbeza sedikit daripada penemuan literatur. Menurut maklum balas responden, peruntukan hendaklah dibuat dalam BCP yang baru didokumenkan untuk semakan sekali dalam setiap dua tahun. Adalah dicadangkan begitu kerana, kekerapan purata wabak ialah 2 tahun. Oleh itu, setiap 2 tahun, pelan itu perlu dikemas kini untuk disesuaikan dengan konteks terkini.

5. Kesimpulan

Kajian ini telah mengkaji kesan PKP ke atas pengurusan dan perniagaan oleh Angsana Mall. Perbincangan mengenai strategi yang telah dijalankan oleh pengurus dalam menguruskan bangunan dengan menggunakan BCP semasa PKP. Adalah diharapkan agar hasil kajian dapat membantu pihak berkepentingan dalam menguruskan perniagaan semasa pandemik dengan lebih baik dengan menggunakan BCP yang telah dirancang dengan baik.

Penghargaan

Pengkaji ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia dengan sokongan yang diberikan.

Rujukan

- Asgary, A., & Naini, A. S. (2011). Modelling the adaptation of business continuity planning by businesses using neural networks. *Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management*, 18(2-3), 89-104.
- Bajgoric, N. (2014). Business continuity management: a systemic framework for implementation. *Kybernetes*, 43(2), pp.156-177.
- Cerullo, V., & Cerullo, M. J. (2004). Business continuity planning: A comprehensive approach. *Information systems management*, 21(3), 70-78.
- Fitzgerald, K.J. (1995), "Establishing an effective continuity strategy", *Information Management & Computer Security*, Vol. 3 No. 3, pp. 20-24. <https://doi.org/10.1108/09685229510092039>
- He, H., & Harris, L. (2020). The impact of Covid-19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy. *Journal of business research*, 116, 176-182.
- Heng, G. M. (2009). Pandemic Flu Business Continuity Planning for Organizations. *Pandemics Preparedness in Asia: 13 Jan 2009 Marina Mandarin Hotel*, 1-4.
- Hoekstra, J. C., & Leeftang, P. S. (2020). Marketing in the era of COVID-19. *Italian Journal of Marketing*, 2020(4), 249-260.

- Kallio, H., Pietilä, A. M., Johnson, M., & Kangasniemi, M. (2016). Systematic methodological review: developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *Journal of advanced nursing*, 72(12), 2954-2965.
- Krahulec, J., & Jurenka, M. (2015). Business impact analysis in the process of Business continuity management. *Security and Defence Quarterly*, 6(1), 29-36.
- Kyle, R. C. and Baird, F. M. (1995). *Property Management*. 5th. ed. United States: Real Estate Education Company. p. 326-358.
- Low, S. P., Liu, J., & Sio, S. (2010). Business continuity management in large construction companies in Singapore. *Disaster Prevention and Management*, 19(2), 219–232. <http://doi.org/10.1108/09653561011038011>
- Qiu, W., Rutherford, S., Mao, A., & Chu, C. (2017). The pandemic and its impacts. *Health, culture and society*, 9, 1-11.
- Rachmawati, R., Ettema, D., Rijanta, R., & Djunaedi, A. (2010). The Impact of ICT Use to The Change of Work Pattern and Its Relationship With work Travel. *Proceeding World Academy of Science, Engineering, and Technology*, 66, 2587-2607.
- Ruseli, N. A. (2010). Faktor-Faktor Penyewaan Bumiputera Di Dalam Pusat Beli Belah Kes Kajian: Plaza Angsana, Johor Bahru (Doctoral dissertation, Universiti Teknologi Malaysia).
- Sabitha Marican. 2005. Kaedah Penyelidikan Sains Sosial. Malaysia. Pearson, Prentice Hall.
- Sikdar, P. 2011. "Alternate Approaches to Business Impact Analysis." *Information Security Journal: A Global Perspective* 20 (3): 128–134. [Taylor & Francis Online], [Google Scholar]
- Speight, P. 2011. "Business Continuity." *Journal of Applied Security Research* 6 (4): 529–554. doi: 10.1080/19361610.2011.604021 [Taylor & Francis Online], [Google Scholar]
- Tammineedi, R. L. (2010). Business continuity management: A standards-based approach. *Information Security Journal: A Global Perspective*, 19(1), 36-50.
- Torabi, S. A., Soufi, H. R., & Sahebjamnia, N. (2014). A new framework for business impact analysis in business continuity management (with a case study). *Safety Science*, 68, 309-323.
- Wiggins, J. M. (2020). *Facilities Manager's Desk Reference*. John Wiley & Sons.